

**PENGARUH KUALITAS PRODUK KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI WARUNG MIYAM ABAH**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :
ADI JATI PAMUNGKAS
B 100 150 241

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :
**PENGARUH KUALITAS PRODUK KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WARUNG MIYAM
ABAH**

OLEH
ADI JATI PAMUNGKAS
B 100 150 241

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima

Surakarta, Juli 2019

Pembimbing


(Basworo Dibyo, S.E., M.Si.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi




(Dr. Syamsudin, MM)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

JL. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Sukoharjo, Telp. (0271) 717417
Surakarta 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya bertandatangan di bawah ini :

Nama : Adi Jati Pamungkas

NIM : B 100 150 241

Jurusan : Manajemen

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen di Warung Miayam Abah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Juli 2019

Yang membuat pernyataan

ADI JATI PAMUNGKAS

MOTTO

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ

*"Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut
untuk kebaikan dirinya sendiri"*
(Qs. Al-Ankabut: 6)

PERSEMBAHAN

Dengan Menyebut Nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

Karya ini dipersembahkan sebagai rasa syukur, sayang, hormat cinta dan baktiku
seta tanggung jawabku selama ini kepada:

Allah SWT, Yang Maha Esa dan Maha Memberi. Dengan segala kuasanya telah
memudahkan segala jalanku sehingga proses pembuatan karya ini dapat selesai

Bapak dan ibu serta keluarga tercinta dengan segala hormat dan baktiku,
terimakasih atas kasih sayang, bimbingan, keiklasan, dan rangkaian doamu yang
tiada pernah putus dan semua yang telah engkau berikan kepadaku, semoga
kudapat persembahkan sesuatu yang lebih berarti suatu saat nanti dan bisa
membuat kalian bangga terhadap anakmu ini

Almamater FEB UMS tercinta, tempat dimana memberikanku banyak
pengetahuan dan mendapatkan banyak sahabat teman yang akan selalu
mendukung dan melengkapi hari-hariku

**PENGARUH KUALITAS PRODUK KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI WARUNG MIAYAM ABABH**

ADI JATI PAMUNGKAS
B 100 150 241

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Warung Miayam Abah 2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Warung Miayam Abah 3) pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Warung Miayam Abah 4) pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen di Warung Miayam Abah.

Secara praktis penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yaitu dapat menjadi sumber informasi dan masukan bagi Warung Miayam Abah dalam upaya meningkatkan kepuasan terhadap konsumen melalui penelitian ini, kedua: dapat menambahkan pengalaman dan pengetahuan tentang pentingnya pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen di warung miayam abah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Miayam abah yang jumlahnya tidak diketahui.. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang responden. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Regresi linier berganda digunakan untuk menguji model yang dihipotesiskan secara statistik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan, kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 2,060 dengan nilai signifikansi sebesar 0,42 ($0,42 < 0,05$), terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dibuktikan dengan nilai t hitung 4,149 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$), dan terdapat pengaruh positif dan signifikan harga terhadap kepuasan konsumen di Warung Miayam Abah, dengan hasil statistik F hitung sebesar 2.044 dengan signifikansi sebesar 0,44 ($0,44 < 0,05$).

Kata kunci : *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga.*

ABSTRACTION

This research aims to review: 1) the influence of product quality on customer satisfaction in a stall miayam abah 2) influence the quality of service for customer satisfaction in a stall miayam abah 3) influence the price of customer satisfaction in a stall miayam abah 4) influence, product quality service quality, and the price of customer satisfaction in a stall miayam abah.

In practice research is expected benefits that will become the source of information and input for stall miayam abah in order to increase satisfaction to consumer, through this research both: can add experience and the knowledge about the importance of the influence of product quality, the quality of services, and the price of customer satisfaction in a stall miayam abah.

This is the kind of research survey research using a questionnaire as instruments .The population on this research is all customers miayam abah whose numbers are not known .The sample collection techniques in a purposive sampling of samples from 100 respondents .Data gathered by the questionnaire that has been in the validity and reliability .The data used was analysis techniques multiple linear regression .Linear regression multiple used to test model that is hypothesized statistically.

This research result indicates that there is a positive influence and significant, to consumer product quality they satisfaction of the value of t count of 2,060 the significance of 0,42 ($0,42 < 0,05$), is a positive influence and significant service quality to the consumer satisfaction they 4,149 t count the significance of 0,000 ($0,000 < 0,05$), and there are a positive influence and significant price to consumers in a stall abah miayam satisfaction, the statistics f count of 2.044 with significance of 0,44 ($0,44 < 0,05$).

keyword: quality products , the quality of services , and price.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “”.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program kuliah strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini tidak tersusun tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk moril maupun materil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan rasa hormat kepada :

1. Bapak Dr. Syamsudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, S.E, M.Si P.hD., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Basworo Dibyo, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Sri Murwanti, S.E., M.M., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama Penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing, mengarahkan dan membantu penulis menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Kedua Orangtua (Nano & Siti Syamsiah), terimakasih banyak atas doa, nasihat, perhatian, semangat, serta kasih sayang yang besar dan tanpa batas waktu.

7. Semua pihak yang membantu sehingga terciptanya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap adanya masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini juga bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Juli 2019

Penulis

Adi Jati Pamungkas

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACTION</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Tinjauan Teori	10
2.2. Tinjauan tentang kualitas produk.....	14
2.3. Tinjauan tentang kualitas pelayanan.....	17
2.4 Penelitian Terdahulu.....	21
2.5 Hipotesis	24

2.6 Kerangka pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Populasi dan Sampel.....	28
3.2.1 Populasi Penelitian	28
3.2.2 Sampel	28
3.2.3 Metode Pengambilan Sampel	29
3.2.4 Sumber Data	30
3.3 Metode Pengumpulan Data	30
3.3.1 Kuesioner	30
3.4 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional.....	31
3.5 Metode Analisis Data	33
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian.....	33
3.5.2 Teknik Analisis Data.	34
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Deskripsi Data	40
4.2 Karakteristik Responden.....	40
4.3 Analisis Data.....	42
4.4 Pembahasan	57
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Keterbatasan Penelitian	60
5.3 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 DAFTAR PENELITIAN TERDAHULU	21
TABEL IV.1 JENIS KELAMIN RESPONDEN	40
TABEL IV.2 JENIS KELAMIN RESPONDEN	41
TABEL IV.3 TINGKAT PENDIDIKAN RESPONDEN	42
TABEL IV.4 HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS PRODUK (X1).....	43
TABEL IV.5 HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN (X2).....	43
TABEL IV.6 HASIL UJI VALIDITAS HARGA.....	44
TABEL IV.7 HASIL UJI VALIDITAS HARGA.....	44
TABEL IV.8 HASIL UJI RELIABILITAS	45
TABEL IV.9 HASIL UJI NORMALITAS	47
TABEL IV.10 HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS	48
TABEL IV.11 HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS	49
TABEL IV.12 HASIL UJI AUTOKORELASI	50
TABEL IV.13 HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA.....	51
TABEL IV.14 HASIL ANALISIS UJI t.....	52
TABEL IV.15 HASIL ANALISIS UJI F.....	55
TABEL IV.15 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2).....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 :Kerangka pemikiran	26
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 3. Olah Data IBM SPSS Statistic ver.21